

2021 年 8 月 12398 热线江苏区域投诉举报情况通报

来源：江苏能源监管办 时间：2021-9-9

为了保护能源投资者、经营者、使用者的合法权益，维护能源市场秩序，依法履行监管职责，积极畅通投诉举报渠道，切实发挥 12398(含 12398 电话、传真、电子、邮件等)能源监管热线作用，现将 2021 年 8 月 12398 能源监管热线江苏区域投诉举报处理情况通报如下：

一、基本情况

(一) 收到有效信息情况

2021 年 8 月 12398 热线共收到有效信息 534 件，环比减少 11.44%，同比减少 8.87%。从信息分类看：投诉举报 19 件；咨询 463 件；表扬、求助、建议等其它方面 52 件。从反映渠道看，12398 能源监管热线电话 505 件，12398 互联网终端 18 件，电子邮件 8 件，留言 3 件。

(二) 分类情况

2021 年 8 月收到的有效信息中，电力行业类 432 件，占 80.90%；新能源和可再生能源行业类 38 件，占 7.12%；石油天然气行业类 21 件，占 3.93%；其他事项 43 件，占 8.05%。

江苏能源监管办直接办理的投诉举报共 16 件，均为电力行业，其中涉及供电服务 14 件，市场准入 2 件。

(三) 区域分布情况

2021 年 8 月投诉举报事项地域分布在宿迁 4 件，南京、常州各

3 件，淮安、南通、苏州、无锡、徐州、盐城各 1 件。

二、投诉举报反映的主要问题

（一）供电服务方面：一是用户投诉供电企业未及时处理用户反映的频繁停电及停电时间长的问题，影响用户生产与生活；二是用户反映供电公司私自更改电价的问题；三是用户投诉申请报装用电，供电公司未及时装表接电，影响用户生产与生活。

（二）市场准入方面：用户反映本单位员工的电工证被其他企业单位盗用。

三、投诉举报调查处理情况

江苏能源监管办对 8 月份受理的 16 件投诉举报进行了调查处理，已办结 11 件，剩余 5 件正在调查处理中。

四、案例选编

南京用户投诉其居住地存在频繁停电的问题，20 天内已出现 2 次停电。经调查，反映事项属实。8 月 7 日、8 月 18 日，用户处确实存在因高压故障导致停电的情况，供电公司现已针对停电问题开展相关整改措施。我办也要求供电公司今后要增加对供电设备、供电线路巡视的密度和力度，对运行年限较长的设备逐步进行改造或更换，更好地保障供电可靠性。